

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: CABALGATA-CARNAVAL 2015**
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de las bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de los **CABALGATA-CARNAVAL 2015** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 14 de febrero.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 215 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\infty = 0,87$, **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD DE LA CABALGATA DE CARNAVAL** tiene un valor de **8,89** sobre 10.

	N	MEDIA
LA DECORACIÓN DE LAS CARROZAS	213	8,19
LA ACCESIBILIDAD DE LAS GRADAS	214	7,86
EL ITINERARIO DEL EVENTO CON RESPECTO AL ESPECTÁCULO	215	8,09
ILUMINACIÓN DEL ESPECTÁCULO	215	8,38
LOS ESPECTÁCULOS QUE ACOMPAÑAN A LAS CARROZAS	214	8,41
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO	215	8,52
SEGURIDAD DEL EVENTO DE LA CABALGATA	214	8,95
HORARIOS DE LA CABALGATA	213	8,53
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA CABALGATA DE CARNAVAL	215	8,89

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios / ciudadanos de dichos actos de Carnaval de Disfraces.

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
LA DECORACIÓN DE LAS CARROZAS	74,6	10,8	14,6	89,2
LA ACCESIBILIDAD DE LAS GRADAS	70,6	8,8	20,6	91,2
EL ITINERARIO DEL EVENTO CON RESPECTO AL ESPECTÁCULO	75,3	6,1	18,6	93,9
ILUMINACIÓN DEL	79,5	4,2	16,3	95,8

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ESPECTÁCULO				
LOS ESPECTÁCULOS QUE ACOMPAÑAN A LAS CARROZAS	82,2	3,3	14,5	96,7
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO	84,7	1,8	13,5	98,2
SEGURIDAD DEL EVENTO DE LA CABALGATA	89,3	0,4	10,3	99,6
HORARIOS DE LA CABALGATA	83,1	2,8	14,1	97,2
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA CABALGATA DE CARNAVAL	89,8	0,4	9,8	99,6